



**KEMENTERIAN PERTANIAN  
REPUBLIK INDONESIA**




**Balai Pengujian Mutu &  
Sertifikasi Produk Hewan**



# STANDAR PELAYANAN

- Pengujian
- Layanan Magang
- Fasilitas Sewa Ruang Rapat
- Fasilitas Sewa Kamar Tamu
- Pelatihan

Jl. Pemuda no. 29 a kec.Tanah sareal, Kota Bogor, Jawa Barat  
0251-8353712 / 0251 - 8377111  
[bpmsph.ditjenpkh.pertanian.go.id](mailto:bpmsph.ditjenpkh.pertanian.go.id) / [www.bpmsph.org](http://www.bpmsph.org)  
[bpmsph@pertanian.go.id](mailto:bpmsph@pertanian.go.id) / [bpmsph@yahoo.com](mailto:bpmsph@yahoo.com)

	<b>STANDAR PELAYANAN PUBLIK</b>  <b>BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN</b> <b>Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan</b> <b>Kementerian Pertanian</b>	Tanggal Terbit	: 23 Oktober 2018
		Bagian	: ii
		Terbitan/Revisi	: 1/3
		Tanggal Revisi	: 3 Januari 2022
		Halaman	: 1 dari 1
		Paraf Kasubag	:
		TU	:
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>			

## STANDAR PELAYANAN PUBLIK

BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN  
 DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN  
 KEMENTERIAN PERTANIAN

Jl. Pemuda No. 29 A, Tanah Sareal, Bogor 16161  
 Telp./Fax. (0251) 8353712

Standar Pelayanan ini disahkan Oleh :

**Kepala Balai**




**Drh. Nasirudin, M.Sc**  
**NIP. 196505081990031001**

	<b>STANDAR PELAYANAN PUBLIK</b>  <b>BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN</b> <b>Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan</b> <b>Kementerian Pertanian</b>	Tanggal Terbit	: 23Oktober 2018
		Bagian	: ii
		Terbitan/Revisi	: 1/3
		Tanggal Revisi	: 3 Januari 2022
		Halaman	: 1 dari 1
		Paraf Kasubag TU	:
		<b>DAFTAR ISI</b>	

- i Lembar Pengesahan
- ii Daftar isi
- iii Kata pengantar
- iv Pendahuluan
- I Sistem Manajemen Pelayanan
  - Umum
  - Aplikasi
  - Acuan normatif
  - Istilah dan definisi
- II Sistem Manajemen Pelayanan Publik
  - Dasar hukum
  - Persyaratan umum
  - sistem, mekanisme, dan prosedur
  - Umum
  - Pengendalian dokumen
  - Pengendalian rekaman
- III Tanggung jawab manajemen
  - Komitmen manajemen
  - Fokus pada pelayanan pengguna jasa
  - Kebijakan pelayanan public
  - Perencanaan
  - Tanggung jawab, wewenang dan komunikasi
  - Tinjauan manajemen
- IV Penyediaan sumberdaya
  - Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas
  - Jumlah pelaksana;
  - Lingkungan kerja
- V Realisasi pelayanan
  - Perencanaan realisasi pelayanan
  - Proses yang berkaitan dg pelayanan
  - Produk layanan
  - Jangka waktu penyelesaian;
  - Biaya / Tarif
  - Pengendalian peralatan pemantauan dan pengukuran
- VI Pengukuran, analisis dan perbaikan
  - penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
  - pengawasan internal;
  - evaluasi kinerja Pelaksana.
  - Perbaikan

## Lampiran

	<b>STANDAR PELAYANAN PUBLIK</b>  <b>BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN</b> <b>Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan</b> <b>Kementerian Pertanian</b>	Tanggal Terbit : 23 Oktober 2018
		Bagian : iii
		Terbitan/Revisi : 1/3
		Tanggal Revisi : 3 Januari 2022
		Halaman : 1 dari 1
		Paraf Kasubag : TU
		<b>KATA PENGANTAR</b>

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penyusunan dokumen Standar Pelayanan dapat terselesaikan dengan baik yang nantinya merupakan acuan dan pedoman pelayanan yang akan dilaksanakan oleh pegawai Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Pertanian.

Penyusunan dokumen standar pelayanan ini berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dengan program kerja reformasi birokrasi yang tengah digulirkan pemerintah maka setiap instansi pelayanan publik harus selalu meningkatkan kinerjanya agar semakin efektif, efisien, transparan, responsif, dan akuntabel.

Standar pelayanan ini merupakan pedoman bagi pelaksana pelayanan di lingkungan Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Pertanian dalam melaksanakan tugas pelayanan dan sebagai informasi bagi masyarakat pengguna pelayanan di lingkungan Balai dan/atau diluar Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Pertanian, baik berasal dari instansi terkait maupun masyarakat luas.

Kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dari awal sampai akhir proses tersusunnya dokumen standar pelayanan ini, diharapkan standar pelayanan ini dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh dengan tanggung jawab untuk peningkatan mutu pelayanan Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Pertanian.


3 Januari 2022

Kepala Balai,



Drh. Nasirudin, M.Sc

NIP. 196505081990031001

	<b>STANDAR PELAYANAN PUBLIK</b>  <b>BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN</b> <b>Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan</b> <b>Kementerian Pertanian</b>	Tanggal Terbit	: 23Oktober 2018
		Bagian	: iv
		Terbitan/Revisi	: 1/3
		Tanggal Revisi	: 3 Januari 2022
		Halaman	: 1 dari 2
		Paraf Kasubag	:
		TU	
<b>PENDAHULUAN</b>			

A. Latar Belakang

Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Pertanian merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kementerian Pertanian bertanggungjawab kepada Direktur Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan dan secara teknis dibina oleh Direktorat Kesehatan Masyarakat Veteriner. Dalam rangka meningkatkan upaya pelayanan pemeriksaan, pengujian dan sertifikasi keamanan dan mutu produk hewan, Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan harus menyusun, menetapkan dan mengimplementasikan Standar Pelayanan Publik (SPP) dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa agar memastikan pemberian pelayanan dan tersedianya informasi layanan yang jelas,tegas dan akuntabel.

Pelayanan yang diberikan Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Pertanian berupa pelayanan pemeriksaan, pengujian dan sertifikasi keamanan dan mutu produk hewan dan penerbitan produk layanan berupa sertifikat hasil pengujian, pelayanan bimbingan teknis, pelayanan sewa ruang kelas dan rumah tamu, pelayanan magang dan penelitian. BPMSPH dalam memberikan pelayanan menerapkan SPP yang meliputi persyaratan administratif dan persyaratan teknis tentang tolok ukur layanan yang diberikan kepada pengguna jasa. SPP wajib mempertimbangkan beberapa hal yaitu jenis pelayanan, bentuk pelayanan, waktu pelayanan, sumber daya manusia (SDM) pelaksana dan sarana pelayanan indikator pencapaian pelayanan.

SPP merupakan ukuran pelayanan dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsi pada Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan yang penerapannya tercermin dari indikator pencapaian layanan.

Agar SPP dapat diterapkan dengan optimal, maka standar pelayaan disusun berdasarkan jenis pelayanan yang dapat diukur, dicapai, relevan, tepat waktu dan dapat diandalkan.

B. Maksud dan tujuan

Standar Pelayanan Publik ini merupakan acuan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, dengan tujuan penetapan untuk meningkatkan pelayanan pemeriksaan, pengujian keamanan dan mutu produk hewan

c. Sasaran

Tercapainya kepuasan pengguna jasa atas pelayanan Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan melalui penerapan Standar Pelayanan Publik.



**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

**BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN**  
**Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan**  
**Kementerian Pertanian**

Tanggal Terbit	: 23Oktober 2018
Bagian	: iv
Terbitan/Revisi	: 1/3
Tanggal Revisi	: 3 Januari 2022
Halaman	: 2 dari 2
Paraf Kasubag	:
TU	:

**PENDAHULUAN**

**d. Kesesuaian dengan sistem manajemen lain**

Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan yang telah menerapkan Standar Pelayanan dengan pertimbangan khusus pada ketentuan dalam ISO 9001: 2015 serta ISO/IEC 17025 : 2017 sebagai laboratorium pengujian, wajib menyesuaikan dengan Standar Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012.

Sistem manajemen terkait dapat diselaraskan atau dipadukan dengan sistem manajemen pelayanan publik ini dengan memenuhi persyaratan standar ini. Penyesuaian sistem manajemen yang ada dimungkinkan bagi Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan agar dapat menetapkan sistem manajemen mutu pelayanannya.

	<b>STANDAR PELAYANAN PUBLIK</b>  <b>BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN</b> <b>Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan</b> <b>Kementerian Pertanian</b>	Tanggal Terbit : 23 Oktober 2018
		Bagian : I
		Terbitan/Revisi : 1/3
		Tanggal Revisi : 3 Januari 2022
		Halaman : 1 dari 4
		Paraf Kasubag : TU
		<b>SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN</b>

## 1.1. Lingkup

### 1.1.1. Umum

Dalam upaya menjadikan Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Pertanian sebagai instansi pemerintah yang memberikan pelayanan secara baik, bersih, transparan, dan akuntabel sesuai dengan tugas fungsi, maka perlu ditetapkan visi, misi, motto, nilai-nilai budaya, maklumat dan komitmen pelayanan sebagai arah dan langkah tahapan yang perlu dituangkan dalam standar pelayanan publik dan dilaksanakan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan dalam memberikan pelayanan.

#### **VISI :**

Mewujudkan BPMSPH sebagai lembaga pemeriksaan, pengujian dan sertifikasi keamanan dan mutu produk hewan nasional yang handal dan bertaraf internasional

#### **MISI :**

- Meningkatkan pelayanan pemeriksaan, pengujian keamanan dan mutu produk hewan dengan menerapkan persyaratan laboratorium yang diakreditasi;
- Meningkatkan kompetensi dan kapasitas laboratorium dalam rangka menjamin keabsahan/validitas hasil pengujian dan mewujudkan produk hewan yang aman, sehat, utuh, dan halal;
- Melaksanakan sertifikasi keamanan dan mutu produk hewan;
- Meningkatkan pemantauan, pengamatan, dan pengawasan dalam rangka mewujudkan penjaminan produk hewan yang aman, sehat, utuh, dan halal;
- Meningkatkan pengembangan teknik dan metode pengujian keamanan dan mutu produk hewan yang didukung dengan peningkatan sarana dan prasarana;
- Meningkatkan jejaring kerja dengan pelanggan dan *Stakeholders*/lembaga terkait.

#### **MOTTO :**

“Akurat dan Terjamin”

### 1.1.2. Aplikasi

Semua persyaratan standar ini bersifat umum dan diterapkan pada Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan .



## STANDAR PELAYANAN PUBLIK

**BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN**  
Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan  
Kementerian Pertanian

Tanggal Terbit	: 23 Oktober 2018
Bagian	: I
Terbitan/Revisi	: 1/2
Tanggal Revisi	: 3 Januari 2022
Halaman	: 2 dari 4
Paraf Kasubag	:
TU	:

## SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN

### KEBIJAKAN MUTU PELAYANAN

1. Kepala Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan dan seluruh personel terkait memberikan pelayanan yang profesional dengan menerapkan sistem manajemen mutu yang sesuai dengan SNI ISO 9001:2015, ISO/IEC 17025:2017, ISO/IEC 17043:2017 dan ISO/IEC 37001:2016.
2. Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan Kementerian Pertanian memberikan kepuasan pelanggan melalui pemberian pelayanan secara cepat, tepat, aman, konsisten, transparan dan akuntabel sesuai kebutuhan dan harapan pelanggan;
3. Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan selalu meningkatkan standar pelayanan untuk semua aspek kegiatan;
4. Personel pelayanan Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan memahami dokumen standar pelayanan dan menerapkan kebijakan mutu serta prosedur dalam seluruh aspek kegiatan pelayanan;
5. Pelayanan Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan didukung oleh:
  - a. Personel yang kompeten, terlatih dan mengikuti pelatihan yang berkesinambungan;
  - b. Peralatan IT yang terprogram;
  - c. Sarana dan prasana peralatan standar



## STANDAR PELAYANAN PUBLIK

**BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN**  
Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan  
Kementerian Pertanian

Tanggal Terbit	: 23 Oktober 2018
Bagian	: I
Terbitan/Revisi	: 1/2
Tanggal Revisi	: 3 Januari 2022
Halaman	: 3 dari 4
Paraf Kasubag	: TU

## SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN

### 1. 2. Acuan normatif

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2014 atas perubahan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan;
- Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 48 tahun 2012 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian;
- Peraturan Pemerintah Nomor 95 tahun 2012 tentang Kesehatan Masyarakat Veteriner dan Kesejahteraan Hewan
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor GKE/M.PA/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;
- Peraturan Menteri Pertanian Nomor 77 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;

### 1.3 Istilah dan definisi

Untuk tujuan dokumen ini, berlaku istilah dan definisi yang ada dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang standar pelayanan publik serta Peraturan Perundang-Undangan yang terkait yang mengatur tentang pelayanan publik.

Beberapa istilah dan definisi pada standar pelayanan ini :

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga Negara



## STANDAR PELAYANAN PUBLIK

**BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN**  
**Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan**  
**Kementerian Pertanian**

Tanggal Terbit	: 23 Oktober 2018
Bagian	: I
Terbitan/Revisi	: 1/2
Tanggal Revisi	: 3 Januari 2022
Halaman	: 4 dari 4
Paraf Kasubag	: TU

## SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN

- dan penduduk atas suatu barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan;
2. Standar pelayanan publik adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas;
  3. Peternakan adalah segala urusan yang berkaitan dengan sumber daya fisik, benih, bibit dan/atau bakalan, pakan, alat dan mesin peternakan, budi daya ternak, panen, pascapanen, pengolahan, pemasaran, dan pengusahannya
  4. Kesehatan hewan adalah segala urusan yang berkaitan dengan perawatan hewan, pengobatan hewan, pelayanan kesehatan hewan, pengendalian dan penanggulangan penyakit hewan, penolakan penyakit, medik reproduksi, medik konservasi, obat hewan dan peralatan kesehatan hewan, serta keamanan pakan
  5. Hewan adalah binatang atau satwa yang seluruh atau sebagian dari siklus hidupnya berada di darat, air, dan/atau udara, baik yang dipelihara maupun yang di habitatnya
  6. Produk hewan adalah semua bahan yang berasal dari hewan yang masih segar dan/atau telah diolah atau diproses untuk keperluan konsumsi, farmakoseutika, pertanian, dan/atau kegunaan lain bagi pemenuhan kebutuhan dan kemaslahatan manusia.
  7. Daging adalah bagian otot skeletal dari karkas ternak/hewan yang aman, layak, dan lazim dikonsumsi oleh manusia, dapat berupa daging segar, daging segar dingin, atau daging beku;
  8. Telur adalah telur yang dihasilkan oleh unggas yang belum mengalami proses pengolahan dan pengeraman untuk dikonsumsi manusia
  9. Susu adalah cairan yang berasal dari ambung ternak perah sehat dan bersih, yang diperoleh dengan cara pemerahan yang benar sesuai ketentuan yang berlaku yang kandungan alaminye tidak dikurangi atau ditambah sesuatu apapun dan belum mendapat perlakuan apapun kecuali proses pendinginan
  10. Bioassay adalah suatu pengujian yang menggunakan mikroorganisme untuk mendeteksi senyawa antibiotika yang masih aktif
  11. Residu antibiotik adalah zat antibiotika termasuk metabolitnya yang terkandung dalam daging, telur, dan susu baik akibat langsung maupun tidak langsung dari penggunaan antibiotika
  12. Cemaran mikroba adalah kontaminan jasad renik/mikroba pada daging, telur, dan susu serta hasil olahan yang dapat merusak produk dan atau membahayakan kesehatan manusia.



## STANDAR PELAYANAN PUBLIK

**BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN**  
Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan  
Kementerian Pertanian


Tanggal Terbit	: 23 Oktober 2018
Bagian	: II
Terbitan/Revisi	: 1/3
Tanggal Revisi	: 3 Januari 2022
Halaman	: 1 dari 3
Paraf Kasubag	: TU

## SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK

### 2. Sistem Manajemen Pelayanan Publik

#### 2.1. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang No 18 Tahun 2012 Tentang Pangan;
4. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2014 atas perubahan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan;
5. Peraturan Pemerintah No 28 Tahun 2004 Tentang Keamanan, Mutu dan Gizi Pangan;
6. Peraturan Pemerintah No 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
7. Peraturan Pemerintah No 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor GKE/M.PA /7/ 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;
12. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 60 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Sertifikasi Produk Hewan Tata Kerja Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan;
13. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 77 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian.

	<p align="center"><b>STANDAR PELAYANAN PUBLIK</b></p> <p align="center"><b>BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN</b>  Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan  Kementerian Pertanian</p>	Tanggal Terbit : 23 Oktober 2018
		Bagian : II
		Terbitan/Revisi : 1/3
		Tanggal Revisi : 3 Januari 2022
		Halaman : 2 dari 3
		Paraf Kasubag : TU
		<b>SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK</b>

## 2.2 Persyaratan Umum

BPMSPH menetapkan, mendokumentasikan, menerapkan dan memelihara sistem manajemen mutu dan terus menerus memperbaiki keefektifannya sesuai dengan persyaratan SNI ISO 9001 2008 yang didukung oleh sumber daya yang ada, seperti tersaji pada Bisnis map.

BPMSPH akan menyerahkan pekerjaan pengujian kepada laboratorium lain yang kompeten dan atau telah terakreditasi apabila terjadi keadaan yang tidak terduga antara lain karena beban kerja berlebih, membutuhkan keahlian yang lebih baik, dan ketidakmampuan sementara atau yang berkelanjutan seperti dalam pengaturan kerja sama.

Pelaksanaan pelayanan dalam rangka tugas fungsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab dan dalam kendali BPMSPH.

## 2.3 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

BPMSPH menggunakan sistem manajemen yang didokumentasikan dan mencakup semua persyaratan pedoman ini, termasuk kebijakan, sistem, program, prosedur dan instruksi untuk menjamin mutu hasil pelayanan, serta dikomunikasikan, dimengerti, tersedia dan diterapkan oleh semua personel yang terkait.

BPMSPH menetapkan kebijakan pelayanan yang dinyatakan dalam dokumen standar pelayanan mencakup :

- Komitmen manajemen dalam memberikan pelayanan secara profesional untuk melayani kepuasan pelanggan.
- Standar minimal pelayanan.
- Tujuan sistem manajemen yang terkait dengan pelayanan.
- Semua personel BPMSPH terlibat dalam pelaksanaan pelayanan, memahami sistem manajemen pelayanan, dan menerapkan kebijakan serta prosedur yang ada dalam dokumen standar pelayanan
- Komitmen BPMSPH untuk menerapkan pelayanan standar secara berkelanjutan dalam meningkatkan efektifitas sistem manajemen.

BPMSPH menyatakan komitmennya tentang pengembangan dan implementasi sistem manajemen mutu serta meningkatkan efektivitasnya secara berkelanjutan. BPMSPH mengkomunikasikan kepada seluruh personel mengenai pentingnya memenuhi persyaratan pelanggan, sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Dokumen Standar pelayanan menjadi acuan untuk prosedur pendukung termasuk juga prosedur teknisnya. Peranan dan tanggung jawab pejabat administrasi dan pejabat struktural teknis lain untuk memastikan kesesuaian standar yang ditetapkan dalam dokumen Pelayanan

Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Waktu Pelayanan. Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi



## STANDAR PELAYANAN PUBLIK

**BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN**  
Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan  
Kementerian Pertanian

Tanggal Terbit	: 23 Oktober 2018
Bagian	: II
Terbitan/Revisi	: 1/3
Tanggal Revisi	: 3 Januari 2022
Halaman	: 3 dari 3
Paraf Kasubag	: TU

## SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK

Produk Hewan dalam menyusun standar waktu pelayanan mengikutsertakan pengguna jasa dan pihak terkait serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan membahas dan menetapkan Standar Waktu Pelayanan dengan mengikutsertakan tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi, dan/atau lembaga swadaya masyarakat selaras dengan kemampuan Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan.

Penetapan Standar Pelayanan Minimum ditetapkan dengan melibatkan pelanggan dan pihak terkait. Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan telah menetapkan Standar Pelayanan Minimum yang dapat dilihat pada Konter Pelayanan atau di akses melalui website Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan.

Kemampuan Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan meliputi antara lain :

- Kompetensi SDM pengelola Laboratorium yang menyelenggarakan pelayanan;
- Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan;
- Dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;

Hasil pembahasan Standar Pelayanan dituangkan dalam berita acara penyusunan Standar Pelayanan dilampiri daftar hadir peserta rapat.

Standar Pelayanan yang telah dibahas dipublikasikan oleh Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan kepada pengguna jasa paling lama 5 (lima) hari kerja sejak ditandatangani berita acara penyusunan Standar Pelayanan untuk mendapatkan tanggapan atau masukan.

**Pengguna jasa atau Pihak Terkait dapat mengajukan tanggapan atau masukan terhadap perubahan Standar Pelayanan paling lama 7 (tujuh) hari kerja** sejak dipublikasikan.

Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan memperbaiki Standar Pelayanan berdasarkan tanggapan atau masukan paling lama **14 (empat belas) hari kerja** sejak batas akhir pengajuan tanggapan atau masukan dari pengguna jasa atau Pihak Terkait.

Standar Pelayanan yang telah diperbaiki selanjutnya ditetapkan oleh Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan menjadi **Standar Pelayanan**.



## STANDAR PELAYANAN PUBLIK

**BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN**  
Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan  
Kementerian Pertanian

Tanggal Terbit	: 23 Oktober 2018
Bagian	: III
Terbitan/Revisi	: 1/3
Tanggal Revisi	: 3 Januari 2022
Halaman	: 1 dari 4
Paraf Kasubag	: TU

### TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN

#### 3.1. Komitmen Manajemen

Kepala Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan memberi bukti komitmennya pada penyusunan dan implementasi sistem manajemen pelayanan serta perbaikan berkesinambungan keefektifannya dengan :

- Menginstruksikan ke seluruh personel pentingnya memenuhi persyaratan yang ditetapkan;
- Menetapkan kebijakan pelayanan;
- Memastikan penetapan sasaran pelayanan setiap tahun;
- Melakukan tinjauan manajemen minimal satu tahun sekali; dan
- Memastikan tersedianya sumber daya manusia, sarana prasarana dan anggaran.

#### 3.2. Fokus pada pelayanan masyarakat

Kepala Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan memastikan persyaratan pelayanan ditetapkan dan dipenuhi dengan sasaran untuk meningkatkan kepuasan pelayanan pengguna jasa.

#### 3.3. Kebijakan pelayanan publik

Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan memastikan kebijakan pelayanan :

- Sesuai dengan sasaran pelayanan;
- Mencakup komitmen untuk memenuhi persyaratan dan terus menerus memperbaiki keefektifan sistem manajemen pelayanan;
- Menyediakan kerangka kerja untuk menetapkan dan meninjau sasaran pelayanan;
- Dikomunikasikan dan dipahami; dan
- Ditinjau terus menerus.

#### 3.4. Perencanaan

##### 3.4.1. Sasaran Pelayanan Pengguna Jasa

Kepala Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan memastikan sasaran pelayanan memenuhi persyaratan pelayanan yang ditetapkan. Sasaran pelayanan bersifat terukur dan konsisten dengan kebijakan pelayanan.



## STANDAR PELAYANAN PUBLIK

**BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN**  
Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan  
Kementerian Pertanian

Tanggal Terbit	: 23 Oktober 2018
Bagian	: III
Terbitan/Revisi	: 1/3
Tanggal Revisi	: 3 Januari 2022
Halaman	: 2 dari 4
Paraf Kasubag	: TU

### TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN

#### 3.4.2. Perencanaan sistem manajemen pelayanan

Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan memastikan :

- Perencanaan sistem manajemen pelayanan dilaksanakan sesuai persyaratan yang ditetapkan;
- Integritas sistem manajemen pelayanan dipelihara dengan memberi kodifikasi/revisi dokumen, pada sistem manajemen pelayanan yang direncanakan dan implementasinya.

#### 3.5. Tanggung jawab, wewenang dan komunikasi

Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan memastikan tanggung jawab dan wewenang ditetapkan dan diinstruksikan ke seluruh personel yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan.

##### 3.5.1. Kompetensi Pelaksana

Kepala Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan menetapkan :

- kompetensi personel yang melaksanakan pekerjaan sesuai dengan persyaratan;
- pelaksanaan pelatihan untuk pemeliharaan dan peningkatan kompetensi;
- penilaian keefektifan evaluasi kompetensi personel;
- personel yang relevan untuk pencapaian sasaran pelayanan; dan
- pemeliharaan rekaman sesuai pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman.

##### 3.5.2. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;

Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan memberikan Jaminan kepastian pelayanan setelah pengguna jasa memenuhi beberapa ketentuan yang dipersyaratkan sesuai peraturan perundang-undangan.

Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan memberikan jaminan kepastian pelayanan terhadap pengguna jasa yang memenuhi ketentuan persyaratan :

1. Membawa surat pengantar/permohonan pengujian,
2. Mengisi surat kontrak pengujian dan mengisi tanda terima pengujian.
3. Memenuhi prosedur, waktu dan biaya yang ditetapkan.

Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan memberikan pelayanan untuk :

- a. Pelayanan Administrasi Dokumen

Penetapan pelayanan administrasi dokumen perhitungannya dimulai waktu



## STANDAR PELAYANAN PUBLIK

**BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN**  
**Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan**  
**Kementerian Pertanian**

Tanggal Terbit	: 23 Oktober 2018
Bagian	: III
Terbitan/Revisi	: 1/3
Tanggal Revisi	: 3 Januari 2022
Halaman	: 3 dari 4
Paraf Kasubag	: TU

### TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN

penyerahan dokumen yang dipersyaratkan lengkap, dan absah serta diberikan tanda bukti cap pengesahan dan tanda tangan verifikator pada form penerimaan dokumen

#### b. Pelayanan Teknis

Penetapan pelayanan teknis Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan perhitungannya dimulai waktu sejak sampel diserahkan kepada petugas penerimaan sampel di Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan untuk dilakukan pemeriksaan, pengujian keamanan dan mutu produk hewan yang diperlukan serta diberikan tanda bukti cap pengesahan dan tanda tangan petugas Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan pada form permintaan pengujian dan sertifikat hasil uji

#### **3.5.3. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan;**

Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan menyediakan sarana prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna jasa dengan suasana rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan serta kenyamanan dalam beraktifitas dari pelayanan yang diperoleh.

Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:

1. Petugas keamanan;
2. Petugas pelayanan informasi;
3. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa;
4. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;
5. Sarana peralatan dan obat P3K;
6. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi;
7. Ruang informasi (Customer service);
8. Sarana parkir;
9. Pengaturan parkir.

#### **3.6. Tinjauan manajemen**

##### **3.6.1. Umum**

Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan menetapkan peninjauan sistem manajemen pelayanan, pada periode minimal satu tahun sekali, untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan keefektifan pelayanan. Pelaksanaan



## STANDAR PELAYANAN PUBLIK

**BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN**  
Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan  
Kementerian Pertanian

Tanggal Terbit	: 23 Oktober 2018
Bagian	: III
Terbitan/Revisi	: 1/3
Tanggal Revisi	: 3 Januari 2022
Halaman	: 4 dari 4
Paraf Kasubag	: TU

### TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN

tinjauan dilakukan meliputi penilaian peluang perbaikan, koreksi dan peningkatan pada sistem manajemen pelayanan.

#### **3.6.2. Masukan untuk tinjauan manajemen**

Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan menetapkan bahan masukan untuk melakukan tinjauan manajemen minimal mencakup informasi :

- a. Hasil audit;
- b. Umpan balik masyarakat;
- c. Kinerja proses dan kesesuaian pelayanan;
- d. Status tindakan preventif dan tindakan korektif;
- e. Tindak lanjut tinjauan manajemen yang lalu;
- f. Perubahan yang dapat mempengaruhi sistem manajemen pelayanan; dan
- g. Saran - saran untuk perbaikan.

#### **3.6.3. Keluaran dari tinjauan manajemen**

Keluaran dari tinjauan manajemen mencakup keputusan dan tindakan yang berkaitan dengan:

- a. Perbaikan pada keefektifan sistem manajemen pelayanan dan proses-prosesnya;
- b. Perbaikan pada pelayanan berkaitan dengan persyaratan pelayanan; dan
- c. Sumber daya.



## STANDAR PELAYANAN PUBLIK

**BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN**  
Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan  
Kementerian Pertanian

Tanggal Terbit	: 23 Oktober 2018
Bagian	: IV
Terbitan/Revisi	: 1/3
Tanggal Revisi	: 3 Januari 2022
Halaman	: 1 dari 1
Paraf Kasubag	: TU

### PENYEDIAAN SUMBER DAYA

#### 4.1. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas

Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan menetapkan, menyediakan dan memelihara sarana dan prasarana untuk mencapai kesesuaian persyaratan pelayanan. sarana dan prasarana mencakup antara lain :

- Kapasitas ruang pelayanan sesuai dengan jumlah pengguna jasa yang secara rutin mendapatkan pelayanan;
- Ruang kerja dan peralatan yang memenuhi kenyamanan dan keamanan serta menjamin terpeliharanya kesehatan petugas pelayanan;
- Tersedia jumlah dan jenis peralatan komputer dan program aplikasinya, genset sesuai kapasitas untuk memastikan proses pelayanan berjalan dengan mudah, cepat dan lancar;
- Tersedianya area dan sarana internet, pelayanan penggandaan, telekomunikasi.

#### 4.2. Jumlah Pelaksana

Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan menyediakan petugas pelayanan di 3 (tiga) lokasi Unit Pelayanan yaitu di Unit Pelayanan Penyiapan Sampel, Unit Pelayanan Teknis, Unit Pelayanan Administrasi.

Jumlah personel yang tersedia masih terbatas sehingga personel yang ada memberi pelayanan melebihi beban volume frekuensi pelayanan dan kepastian kelancaran, kemudahan penyelenggaraan pelayanan dapat dipenuhi.


Penetapan pelaksana telah sesuai dengan jenis dan kompetensi proses tahapan pelayanan namun jumlah personel masih perlu ditingkatkan.

*Penetapan personel dilakukan melalui identifikasi jenis, tahapan dan jumlah aktifitas pelayanan berdasarkan analisis beban kerja sesuai dengan kualifikasi aktifitas pelayanan seperti aktifitas petugas fungsional Medik Veteriner, Pengawas Mutu Hasil Pertanian, Paramedik Veteriner dan Arsiparis serta petugas fungsional umum seperti Penerimaan Negara Bukan Pajak, operator telekomunikasi, caraka, penyiap data hasil uji.*

#### 4.3. Lingkungan Kerja

Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan menyediakan sarana prasarana ruangan dan lingkungan kerja yang memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan.

Pengelolaan kondisi lingkungan kerja memastikan terhadap kondisi bebas dari suara gaduh, suhu dan kelembaban serta pemberian pencahayaan yang cukup.

	<b>STANDAR PELAYANAN PUBLIK</b>  <b>BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN</b> Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Pertanian	Tanggal Terbit : 23 Oktober 2018
		Bagian : V
		Terbitan/Revisi : 1/3
		Tanggal Revisi : 3 Januari 2022
		Halaman : 1 dari 7
		Paraf Kasubag : TU
		<b>REALISASI PELAYANAN</b>

### 5.1. Perencanaan realisasi pelayanan

Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan merencanakan dan mengembangkan proses realisasi tahapan pelayanan dapat berjalan dengan baik, mudah dan lancar mulai dari penerimaan dokumen sampai dilakukan pembebasan. Perencanaan realisasi pelayanan tersebut dilaksanakan secara konsisten dengan memenuhi persyaratan dalam sistem manajemen pelayanan.

Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan menetapkan rencana proses tahapan pelayanan untuk :

- Terpenuhinya sasaran dan persyaratan pelayanan bagi pengguna jasa;
- Penyediaan sumber daya khusus dalam proses pelayanan dan penanganan dokumen;
- Terlaksananya kegiatan verifikasi, validasi, pemantauan, pengukuran sarana pelayanan;
- Tersedianya rekaman terdokumentasi yang memastikan bukti proses realisasi pelayanan memenuhi persyaratan.

### 5.2. Proses yang berkaitan dengan pelayanan pengguna jasa

#### 5.2.1. Penetapan persyaratan yang berkaitan dengan pelayanan


Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan menetapkan persyaratan pelayanan berdasarkan pertimbangan dan kesepakatan pengguna jasa, asosiasi dan atau instansi lainnya :

- Persyaratan yang disepakati bersama pengguna jasa dalam persyaratan penyerahan dan kegiatan pasca pelayanan.
- Persyaratan yang ditambahkan karena adanya peraturan perundang-undangan yang diterapkan terhadap pelayanan.
- Persyaratan tambahan yang dipersyaratkan yang wajib dipenuhi.

	<b>STANDAR PELAYANAN PUBLIK</b>  <b>BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN</b> Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Pertanian	Tanggal Terbit : 23 Oktober 2018
		Bagian : V
		Terbitan/Revisi : 1/3
		Tanggal Revisi : 3 Januari 2022
		Halaman : 2 dari 7
		Paraf Kasubag : TU
		<b>REALISASI PELAYANAN</b>

### 5.3. Produk Layanan

No	Jenis Layanan	Produk Layanan
1	Pelayanan Pengujian	Sertifikat hasil uji
	a. Pengujian Cemaran Mikroba	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enumerasi : Pengujian Total Plate Count (TPC), <i>E.coli</i> , Coliform, <i>Staphylococcus aureus</i> , Kapang, Khamir.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pathogen : <i>Salmonella sp</i> , <i>Salmonella Enteritidis</i> , <i>Clostridium perfringens</i> , <i>Listeria monocytogenes</i> , <i>Vibrio cholera</i> , <i>Campylobacter sp</i> , <i>Enterobacter</i> , <i>E Sakazakii</i> , <i>Bacillus cereus</i> , Bakteri termofilik anaerob, <i>E coli</i> O157</li> </ul>	
	b. Pengujian Residu Obat	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Golongan Penisilin, Tetrasiklin, Aminoglikosida, Makrolida, Sulfa, Nitrofurans, Kloramfenikol, Quinolons,</li> </ul>	
	c. Pengujian Konfirmasi Residu Antibiotik, Hormon dan	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• residu hormon (DES,TBA, MGA, Zeranol),</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• residu GPS (Ractopamine,Clenbuterol/salbutamol)</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• residu Antibiotik-antimikrobial</li> </ul>	
	d. Pengujian Cemaran Kimia dan Toksin :	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foodborne toxin : Aflatoxin residue</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cemaran kimia ; Formalin, boraks, melamin</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nitrit, pewarna sintetik</li> </ul>	
	e. Pengujian Mutu	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fisik organoleptik, indeks ketidaklarutan, keasaman, lemak, kadar air, mineral, kadar abu, Protein, laktosa</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kadar Vitamin</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kadar Omega</li> </ul>	
	f. Pengujian Identifikasi Spesies	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengujian Spesies Sapi, Unggas, Tikus, Babi, Kambing.</li> </ul>	
	g. Pengujian Residu Pestisida	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengujian residu organoklorin, organofosfat</li> </ul>	
	h. Pengujian Logam Berat	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengujian Pb, Cd, Zn, Cu, Hg, As, Mg, Ca, Mn, Co, Sn, Se.</li> </ul>	

	<b>STANDAR PELAYANAN PUBLIK</b>  <b>BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN</b> Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Pertanian	Tanggal Terbit : 23 Oktober 2018
		Bagian : V
		Terbitan/Revisi : 1/3
		Tanggal Revisi : 3 Januari 2022
		Halaman : 3 dari 7
		Paraf Kasubag : TU
		<b>REALISASI PELAYANAN</b>

No	Jenis Layanan	Produk Layanan
2	Pelayanan Bimbingan Teknis	Sertifikat pelatihan atau magang
	Meliputi penerapan sistem manajemen mutu, peningkatan kompetensi teknis petugas laboratorium, penerapan cara berlaboratorium yang baik, penerapan tata laksana perkantoran.	
3	Pelayanan Jasa Sewa Ruang Kelas dan Rumah Tamu	Ruang pertemuan, penginapan dan sarana pendukungnya
	Meliputi penyewaan ruang pertemuan, rapat, penginapan dan fasilitas lainnya	
4	Pelayanan Magang dan Penelitian	Seritifikat hasil uji/kajian
	Meliputi pengkajian terkait dengan keamanan dan mutu produk hewan	

#### 5.4. Jangka waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian pelayanan adalah waktu yang diukur menyelesaikan dokumen persyaratan dan pelaksanaan pengujian. Standar Waktu Pelayanan Minimum (SPM) terdiri dari :

1. SPM untuk Penyiapan Sampel (2 hari);
2. SPM pelaksanaan pengujian (tergantung parameter uji);
3. SPM pembuatan sertifikat hasil uji (2 hari).

Standar Pelayanan ditentukan berdasarkan jenis sampel dan jenis pengujian.

Klasifikasi dan Volume Sampel yang Diterima		
A. Produk Primer dan Sekunder		
No	Jenis Komoditi	Jumlah Minimal Sampel
1	Daging Mamalia	500 g
2	Daging Unggas	500 g
3	Daging Puyuh, Merpati	200 g
4	Hati Mamalia	400 g
5	Hati Unggas	200 g
6	Susu	500 ml
7	Susu Bubuk	500 g
8	Telur ayam	10-12 butir / 500 g
9	Telur angsa	6 butir
10	Telur puyuh atau sejenisnya	24 butir






## STANDAR PELAYANAN PUBLIK

**BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN**  
Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan  
Kementerian Pertanian

Tanggal Terbit : 23 Oktober 2018  
Bagian : V  
Terbitan/Revisi : 1/3  
Tanggal Revisi : 3 Januari 2022  
Halaman : 5 dari 7  
Paraf Kasubag :  
TU

## REALISASI PELAYANAN

NO	PENGUJIAN	METODA	SATUAN	WAKTU Pengerjaan	HARGA	
1	2	3	4	5	6	7
<b>II. Residu Obat</b>						
<b>1 Residu Antibiotika-Antimikroba</b>						
Uji Tapis Screening (PC'S, TC'S, ML'S, AG'S)	Bio Assay	per sampel	7 hari	Rp.	150,000	
Konfirmasi PC's	HPLC	per sampel	30 hari	Rp.	200,000	
Konfirmasi TC's	HPLC	per sampel	30 Hari	Rp.	300,000	
Konfirmasi ML's	HPLC	per sampel	30 hari	Rp.	200,000	
Konfirmasi AG's	HPLC	per sampel	30 hari	Rp.	200,000	
Pengujian Residu Sulfa	Bio Assay	per sampel	30 hari	Rp.	250,000	
Konfirmasi Golongan Sulfa	HPLC	per sampel	30 hari	Rp.	300,000	
Konfirmasi Klopido	HPLC	per sampel	30 hari	Rp.	250,000	
Konfirmasi Enrofloxacin	HPLC	per sampel	30 hari	Rp.	250,000	
Konfirmasi Nicarbazine	HPLC	per sampel	30 hari	Rp.	250,000	
Pengujian Residu Chloramphenicol	HPLC	per sampel	30 hari	Rp.	300,000	
Nitrofurantoin (AOZ, AMOZ)	ELISA	per sampel	30 hari	Rp.	250,000	
Anthelmintics	Multi Analys Residue	per sampel	30 hari	Rp.	1.000,000	
Multi Drugs Residue	Multi Analys Residue	per sampel	30 hari	Rp.	1.000,000	
<b>III. KIMIA</b>						
<b>1 Uji Fisik (bau, warna, rasa)</b>	Organoleptik	per sampel	5 hari	Rp.	42,500	
Konsistensi	Organoleptik	per sampel	5 hari	Rp.	10,000	
pH	Potensiometri	per sampel	5 hari	Rp.	10,000	
Uji didih	Kualitatif	per sampel	5 hari	Rp.	10,000	
Alkohol	Kualitatif	per sampel	5 hari	Rp.	10,000	
Kesempurnaan pengeluaran darah	Kualitatif	per sampel	5 hari	Rp.	10,000	
Candling	Kualitatif	per sampel	5 hari	Rp.	10,000	
Tinggi kantung hawa	Kualitatif	per sampel	5 hari	Rp.	10,000	
Indeks Kuning Telur	Kualitatif	per sampel	5 hari	Rp.	10,000	
Indeks Albumin	Kualitatif	per sampel	5 hari	Rp.	10,000	
Awal Pembusukan	Kualitatif	per sampel	5 hari	Rp.	10,000	
<b>2 Residu Hormon dan Beta Agonis</b>						
Hormon DES	HPLC	per sampel	25 hari	Rp.	375,000	
Hormon TBA	HPLC	per sampel	25 hari	Rp.	375,000	
	ELISA	per sampel	25 hari	Rp.	300,000	
Hormon MGA	HPLC	per sampel	25 hari	Rp.	375,000	
Hormon Zeranone	HPLC	per sampel	25 hari	Rp.	375,000	
	ELISA	per sampel	25 hari	Rp.	300,000	
Hormon Beta Agonis	ELISA	per sampel	25 hari	Rp.	300,000	
<b>3 Residu Pestisida</b>						
Organoklorin	GC/ECD	per sampel	25 hari	Rp.	500,000	
Organofosfat	GC/ECD	per sampel	25 hari	Rp.	500,000	
<b>4 Kadar Kolesterol</b>	HPLC	per sampel	25 hari	Rp.	210,000	
<b>5 Residu Asam Lemak</b>	HPLC	per sampel	25 hari	Rp.	460,000	
<b>6 Keasaman (Acidity)</b>	Titrimetri	per sampel	7 hari	Rp.	66,000	
<b>7 Insolubility Index</b>	Volumetri	per sampel	7 hari	Rp.	40,000	
<b>8 Kadar Lemak</b>	Soxhlet	per sampel	10 hari	Rp.	210,000	
<b>9 Kadar Air (Moisture Content)</b>	Gravimetri	per sampel	7 hari	Rp.	100,000	
<b>10 Kadar Abu (Ash Content)</b>	Gravimetri	per sampel	7 hari	Rp.	20,000	
<b>11 Kadar Protein</b>	Khjedal	per sampel	10 hari	Rp.	132,000	
<b>12 Uji Formalin</b>	Kualitatif	per sampel	7 hari	Rp.	50,000	
<b>13 Total Mineral</b>	Gravimetri	per sampel	7 hari	Rp.	350,000	
<b>14 Laktosa</b>	Titrimetri	per sampel	10 hari	Rp.	150,000	
<b>15 Residu Logam Berat (Per jenis logam)</b>	AAS	per sampel	25 hari	Rp.	125,000	

	<b>STANDAR PELAYANAN PUBLIK</b>  <b>BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN</b> Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Pertanian	Tanggal Terbit : 23 Oktober 2018
		Bagian : V
		Terbitan/Revisi : 1/3
		Tanggal Revisi : 3 Januari 2022
		Halaman : 6 dari 7
		Paraf Kasubag : TU
		<b>REALISASI PELAYANAN</b>

NO	PENGUJIAN	METODA	SATUAN	WAKTU Pengerjaan	HARGA	
1	2	3	4	5	6	7
IV.	<b>Pengawet / additive</b>					
	Uji Borax	Kualitatif	per sampel	7 hari	Rp.	60,000
	Nitrit	Spektrofotometri	per sampel	7 hari	Rp.	150,000
	Nitrat	Spektrofotometri	per sampel	7 hari	Rp.	150,000
	Formalin Rapid Test	Kualitatif	per sampel	7 hari	Rp.	20,000
	Pewarna Sintetik Kualitatif	Kromatografi Kertas	per sampel	7 hari	Rp.	60,000
	Pewarna Sintetik Kuantitatif (perjenis)	HPLC	per sampel	25 hari	Rp.	100,000
V.	<b>Uji Vitamin</b>					
	Vitamin A	HPLC	per sampel	25 hari	Rp.	500,000
	Vitamin B1	HPLC	per sampel	25 hari	Rp.	500,000
	Vitamin B2	HPLC	per sampel	25 hari	Rp.	500,000
	Vitamin C	HPLC	per sampel	25 hari	Rp.	500,000
	Vitamin D	HPLC	per sampel	25 hari	Rp.	500,000
	Vitamin E	HPLC	per sampel	25 hari	Rp.	500,000
VI.	<b>Identifikasi Spesies 4 jenis</b> (Sapi, Unggas, Babi, Kambing)	ELISA	per sampel	7 hari	Rp.	300,000
VII	<b>Identifikasi Spesies dengan PCR</b>	PCR	per sampel	25 hari	Rp.	500,000
VIII	<b>Hijau Malasit/ Malachite green</b>	ELISA	per sampel	7 hari	Rp.	450,000
IX	<b>Kadar Melamin</b>	ELISA	per sampel	7 hari	Rp.	300,000
X	<b>Aflatoksin</b>	ELISA	per sampel	7 hari	Rp.	300,000
XI	<b>Salmonella</b>	ELISA	per sampel	7 hari	Rp.	300,000
XII	<b>Campylobacter</b>	ELISA	per sampel	7 hari	Rp.	300,000
XIII	<b>Protein, Karbohidrat, Lemak</b>	Laktoscan	per sampel	7 Hari	Rp.	250,000

## 5.6. Pengendalian peralatan pemantauan dan pengukuran


Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan menetapkan pemantauan dan pengukuran pelayanan menggunakan peralatan pemantau dan pengukur untuk memastikan kesesuaian pelayanan terhadap persyaratan yang ditetapkan.

Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan menetapkan proses pemantauan dan pengukuran dilakukan secara konsisten sesuai persyaratan pemantauan dan pengukuran.

Pengendalian peralatan yang digunakan untuk pemantauan dan pengukuran pelayanan dilakukan terhadap akurasi fungsinya sebagai alat ukur penentuan standar pelayanan.

Alat-alat yang bersifat pengukuran (berat, suhu, volume, kelembaban, konsentrasi, kebocoran), untuk memastikan keabsahan hasil dilakukan :

- Kalibrasi atau verifikasi atau keduanya pada periode waktu satu tahun sekali, sebelum dipakai, (standar pengukuran tertelusur ke standar pengukuran internasional atau nasional);
- Pengaturan akurasi alat;

	<b>STANDAR PELAYANAN PUBLIK</b>  <b>BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN</b> Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Pertanian	Tanggal Terbit : 23 Oktober 2018
		Bagian : V
		Terbitan/Revisi : 1/3
		Tanggal Revisi : 3 Januari 2022
		Halaman : 7 dari 7
		Paraf Kasubag : TU
		<b>REALISASI PELAYANAN</b>

- c. Identifikasi, pencatatan dalam kartu control, dan pemberian stiker pada peralatan untuk status kalibrasinya;
- d. Kalibrasi atau verifikasi atau keduanya pada periode waktu satu tahun sekali, sebelum dipakai, (standar pengukuran tertelusur ke standar pengukuran internasional atau nasional);
- e. Pengaturan akurasi alat;
- f. Identifikasi, pencatatan dalam kartu control, dan pemberian stiker pada peralatan untuk status kalibrasinya;
- g. Pencegahan terhadap kerusakan dan penurunan fungsi selama penanganan, perawatan dan penyimpanan.

Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan menilai, merekam keabsahan hasil pengukuran dan melakukan tindakan untuk memenuhi persyaratan pengukuran.

Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan memastikan perangkat pengolah data yang dipakai dalam pemantauan dan pengukuran persyaratan pelayanan memenuhi akurasi pengukuran.



## STANDAR PELAYANAN PUBLIK

**BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN**  
Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan  
Kementerian Pertanian

Tanggal Terbit	: 23 Oktober 2018
Bagian	: VI
Terbitan/Revisi	: 1/3
Tanggal Revisi	: 3 Januari 2022
Halaman	: 1 dari 3
Paraf Kasubag	: TU

## PENGUKURAN, ANALISIS DAN PERBAIKAN

### 6.1. Umum

BPMSPH merencanakan dan mengimplementasikan proses pemantauan, pengukuran, analisis dan perbaikan untuk :

- Memperagakan kesesuaian terhadap standar pelayanan;
- Memastikan kesesuaian sistem manajemen pelayanan;
- Terus menerus memperbaiki keefektifan sistem manajemen pelayanan.

Pelaksanaan pemantauan dan pengukuran pelayanan dilakukan dengan metode teknik statistik dan metode lain yang relevan.

### 6.2. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

BPMSPH memberikan akses melalui media (nomor telepon, kotak saran, sms pengaduan dan e-mail) atau secara langsung kepada pengguna jasa untuk menyampaikan masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan terhadap penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BPMSPH memastikan pemberian informasi tindak lanjut penyelesaian masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan oleh pengguna jasa.

Pengguna jasa atau pihak terkait yang mengajukan tanggapan atau masukan tidak puas terhadap perbaikan yang telah dilakukan oleh penyelenggara, dapat melaporkan kepada Ombudsman. Ombudsman menyelesaikan pengaduan keberatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- Pengguna jasa BPMSPH yang kurang puas terhadap kualitas pelayanan jasa pelayanan dapat mengajukan pengaduan;
- Pengguna jasa dapat juga menyampaikan pengaduan melalui nomor telepon, kotak saran, sms pengaduan dan e-mail yang telah disediakan, kemudian pengaduan tersebut akan dicatat oleh petugas penerima dokumen;
- Tim penanganan pengaduan menerima dan menindaklanjuti pengaduan yang berasal dari dalam dan luar unit pelayanan kemudian menyerahkan kepada masing-masing kepala unit penyelenggara pelayanan
- Kepala bagian kepegawaian melakukan analisa dan klarifikasi terhadap pengaduan pelanggan untuk segera dilakukan tindakan perbaikan/penyelesaian/penanganan;
- Hasil tindakan perbaikan pengaduan pelanggan dilaporkan kepada pengguna jasa dan apabila tindakan perbaikan memerlukan tindak lanjut maka BPMSPH dapat membuat kebijakan untuk tindakan pencegahan dan perbaikan yang berkelanjutan.



## STANDAR PELAYANAN PUBLIK

**BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN**  
Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan  
Kementerian Pertanian

Tanggal Terbit	: 23 Oktober 2018
Bagian	: VI
Terbitan/Revisi	: 1/3
Tanggal Revisi	: 3 Januari 2022
Halaman	: 2 dari 3
Paraf Kasubag	: TU

## PENGUKURAN, ANALISIS DAN PERBAIKAN

### 6.2 Pengawasan Pelayanan

Pembinaan dan pengawasan Pelayanan di lingkungan BPMSPH dilakukan oleh Tim yang ditetapkan oleh Kepala BPMSPH. Pelaksanaan Pembinaan dan pengawasan dilakukan secara periodik minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

### 6.3 Evaluasi Kinerja Pelaksana

BPMSPH melakukan evaluasi kinerja personel pelaksana pelayanan mengacu kepada Permen PAN&RB Nomor 38 Tahun 2012 serta perundangan dan ketentuan lainnya. Selain itu UPP BPMSPH dalam mengevaluasi kinerja memperhatikan hasil pelaksanaan pengukuran IKM, IPNBK, manajemen sistem mutu, SPI dan survei eksternal.

Untuk optimalisasi pelayanan, BPMSPH melakukan evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun. Hasil evaluasi menjadi dasar BPMSPH melakukan peninjauan penyempurnaan Standar Pelayanan. BPMSPH menetapkan peninjauan ulang Standar Pelayanan setiap 3 (tiga) tahun sekali. Hasil peninjauan ulang menjadi dasar BPMSPH melakukan perubahan Standar Pelayanan. Perubahan Standar Pelayanan dilakukan mengikuti mekanisme yang ditentukan.

### 6.4 Perbaikan

#### 6.4.1 Perbaikan berkesinambungan


BPMSPH secara terus-menerus melakukan perbaikan keefektifan sistem manajemen pelayanan melalui penerapan kebijakan pelayanan, sasaran pelayanan, hasil audit, analisis data, tindakan korektif dan preventif dan tinjauan manajemen.

#### 6.5.2 Tindakan korektif

BPMSPH melakukan tindakan korektif dengan menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan dalam proses realisasi tahapan pelayanan mulai dari rekrutmen mahasiswa sampai dilakukan pelepasan lulusan mahasiswa yang terjadi secara berulang. Tindakan korektif dilakukan sesuai dengan faktor ketidaksesuaian yang terjadi.

BPMSPH menetapkan prosedur tindakan korektif terdokumentasi mencakup :

- peninjauan ketidaksesuaian;
- penetapan penyebab ketidaksesuaian;
- penilaian kebutuhan tindakan untuk memastikan ketidaksesuaian tidak terulang;

	<b>STANDAR PELAYANAN PUBLIK</b>  <b>BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN</b> Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Pertanian	Tanggal Terbit : 23Oktober 2018
		Bagian : VI
		Terbitan/Revisi : 1/3
		Tanggal Revisi : 3 Januari 2022
		Halaman : 3 dari 3
		Paraf Kasubag : TU
		<b>PENGUKURAN, ANALISIS DAN PERBAIKAN</b>

- d. penerapan tindakan yang dilakukan;
- e. rekaman hasil tindakan yang dilakukan; dan
- f. peninjauan efektifitas tindakan korektif yang dilakukan.

### **6.5.3 Tindakan pencegahan**

BPMSPH menetapkan tindakan pencegahan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan dalam proses realisasi tahapan pelayanan, yang berpengaruh potensial.

BPMSPH menetapkan prosedur tindakan pencegahan terdokumentasi mencakup :

- a. penetapan ketidaksesuaian potensial dan penyebabnya;
- b. penilaian kebutuhan akan tindakan untuk mencegah terjadinya ketidaksesuaian;
- c. penetapan dan penerapan tindakan;
- d. rekaman hasil tindakan yang dilakukan; dan
- e. peninjauan efektifitas tindakan preventif yang dilakukan